

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 1995.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Agustus 2010.
- BMT NU Jawa Timur, “*Sejarah BMT NU Jawa Timur*” BMT NU Jawa Timur, diakses dari <https://bmtnujatim.com/blog/>, pada tanggal 11 maret 2020
- Bolang, Vinny Ribka, James D.D Massie dan Agus Supandi Soegoto “Peran Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado”. *Jurnal EMBA*, September 2015.
- Djalal Nachrowi, *Pendekatan Populer Dan Praktis Ekonometrika Untuk Analisis Ekonomi Dan Keuangan*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Harahap, Dewi Berlian. “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara.” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara 2017.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah* Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Hendarwin, Erwin. *Manajemen Koperasi* Sukabumi: CV Al Fath Zumar, 2014.
- Hidayat, Rachmad. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Maret 2009.
- Kasmir, *Customers Service*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.

- Kuncoro, Mudrajab. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis & Ekonomi. Edisi Keempat*, Yogyakarta: Uni Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Limakrisna, Nandan dan Wihelmus Hary Susilo, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Ed. Revisi Cet. 2*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Mowen, John C. dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Nisazizah, Berlian dan Budi Sudaryanto, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah” *Diponegoro Journal Of Management*, 2018.
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Nurhalimah, Nuni dan Ade Nurhayati KD. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 6 No. 2 September 2019.
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif* Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Pratiwi, Ni Putu Lenny dan Ni Ketut Seminari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah” *E-Jurnal Manajemen Unud*, 2015.
- Priyatno, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* Jakarta: MediaKom, 2010.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market”, *Jurnal Riset dan Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 2012.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen: Persepsi Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003.
- Setiarini, Dita Septi dan Sendhang Nurseto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah” *Diponegoro Journal of social and politic*
- Setiawan, Heri, Maria Magdalena Minarsih dan Azis Fathoni “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, *Journal Of Management*, Maret, 2016.

- Setiawan, Ikrar Putra dan Muhammad Fahmi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega TBK Cabang Makassar Daya”, *Journal Of Management & Business*, 2014.
- Siregar, Syofian. *Statistik Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif di Lengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013.
- Slamet, Yulius. *Metode Penelitian Sosial*, Surakarta: LPP UNS dan UNS Press, 2008.
- Sondakh, Conny. “Kualitas Layanan, Citra Merk dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan” *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 2014.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2012.
- Sujarweni, Wiratna dan Poli. *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sukmadi. *Pengantar Ekonomi Bisnis*, Bandung: Humaniora Utama Press, 2010.
- Sunyoto, Danang. *Teori Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).
- Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen di Era Internet*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sweeney, JC dan GN Soutar, “Consumer Perceived Value: The Development Of A Multiple Item Scale, *Journal Of Retailing*, 77, 2001.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen* Yogyakarta: ANDI, 2003.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian* Yogyakarta: ANDI, 2014.

Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Jakarta: Rajawali Pers, 2017.

Utami, Indah Wahyu. *Perilaku Konsumen Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian* (Surakarta: CV Pustaka Bengawan, 2017).

Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT Indeks, 2011.